表8

以提供协助╱作出澄清的方式终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取╱已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未有定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
入境事务处	62	6 (9.7%)	55 (88.7%)	1 (1.6%)	12
九广铁路公司	2		2 (100%)		1
土木工程拓展署	11	3 (27%)	7 (64%)	1 (9%)	
土地注册处	2		2 (100%)		
公司注册处	9		9 (100%)		
水务署	67	20 (30%)	46 (69%)	1 (1%)	10
司法机构政务长	23	4 (17.4%)	18 (78.3%)	1 (4.3%)	1
市区重建局	4		4 (100%)		
平等机会委员会	8		8 (100%)		
民政事务总署	55	11 (20%)	43 (78%)	1 (2%)	12
民航处	3		3 (100%)		
立法会秘书处	3	1 (33%)	2 (67%)		
地政总署	124	33 (26.6%)	90 (72.6%)	1 (0.8%)	10
行政长官办公室总务室	2		2 (100%)		
私人机构（个人或公司）	1	1 (100%)			
并无注明	18		18 (100%)		
房屋署	418	27 (6%)	387 (93%)	4 (1%)	8
法律援助署	19	2 (11%)	17 (89%)		
知识产权署	2		2 (100%)		
社会福利署	81	4 (5%)	77 (95%)		2
其他永久非法定机构	1		1 (100%)		
屋宇署	274	50 (18%)	220 (80%)	4 (2%)	17
建筑署	4		4 (100%)		
律政司	4		4 (100%)		
政府化验所	2		2 (100%)		
政府物流服务署	1		1 (100%)		
政府产业署	2	1 (50%)	1 (50%)		
政府总部					
- 公务员事务局	3		3 (100%)		
- 民政事务局	3	1 (33%)	2 (67%)		
- 保安局	4	1 (25%)	3 (75%)		
- 政制及内地事务局	1		1 (100%)		
- 政务司司长办公室	23	8 (35%)	15 (65%)		1
- 财经事务及库务局	3		3 (100%)		
- 商务及经济发展局	4		4 (100%)		
- 教育局	22	2 (9%)	19 (86%)	1 (5%)	3
- 教育统筹局	1		1 (100%)		1
- 劳工及福利局	10		10 (100%)		1
- 发展局	5		5 (100%)		1
- 运输及房屋局	8		8 (100%)		
- 环境局	1		1 (100%)		
- 卫生福利及食物局	7	2 (29%)	5 (71%)		

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未有定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
食物环境卫生署	283	70 (24.7%)	211 (74.6%)	2 (0.7%)	24
香港天文台	1		1 (100%)		
香港考试及评核局	13	2 (15%)	11 (85%)		
香港房屋协会	13		13 (100%)		
香港房屋委员会	3		3 (100%)		
香港金融管理局	9		9 (100%)		
香港海关	15	1 (7%)	14 (93%)		1
香港电台	3		3 (100%)		
香港警务处	1		1 (100%)		
个人资料私隐专员	3		3 (100%)		
差饷物业估价署	12	1 (8%)	11 (92%)		
消防处	8	4 (50%)	4 (50%)		2
海事处	7		7 (100%)		
破产管理署	11	3 (27%)	8 (73%)		
康乐及文化事务署	161	18 (11%)	141 (88%)	2 (1%)	12
强制性公积金计划管理局	6	3 (50%)	3 (50%)		2
规划署	8	2 (25%)	6 (75%)		
劳工处	23	2 (9%)	21 (91%)		3
渠务署	9	2 (22%)	7 (78%)		
税务局	32	5 (16%)	27 (84%)		1
邮政署	27	8 (29.6%)	18 (66.7%)	1 (3.7%)	3
廉政公署	1			1 (100%)	
路政署	13	1 (8%)	12 (92%)		2
运输署	73	14 (19.2%)	58 (79.4%)	1 (1.4%)	13
电讯管理局	17	1 (6%)	16 (94%)		
雇员再培训局	2	1 (50%)	1 (50%)		
渔农自然护理署	24	8 (33%)	15 (63%)	1 (4%)	7
影视及娱乐事务管理处	7	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (14.3%)	2
学生资助办事处	14	4 (29%)	9 (64%)	1 (7%)	2
机场管理局	8	2 (25%)	6 (75%)		5
机电工程署	13	2 (15%)	11 (85%)		
选举事务处	6		5 (83%)	1 (17%)	
卫生署	23	3 (13%)	19 (83%)	1 (4%)	1
环境保护署	27	3 (11%)	23 (85%)	1 (4%)	1
职业训练局	3		3 (100%)		
医院管理局	78	16 (21%)	61 (78%)	1 (1%)	2
医疗辅助队	1	1 (100%)			1
惩教署	30	1 (3.3%)	28 (93.4%)	1 (3.3%)	
证券及期货事务监察委员会	4	1 (25%)	3 (75%)		
合计	**2,289**	**357**	**1,902**	**30**	**164**

注 1：《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入表8内。